Atelier Euro-Med sur les Stratégies de simplification administrative pour les entreprises :
De meilleurs services publics pour des entreprises compétitives

Bruxelles 30 novembre – 1er décembre 2011

« Qualité des services » : Définitions et mode d'emploi

Établir une vision commune et confronter les expériences des participants

Elke Loeffler
Contact : elke.loeffler@govint.org

© OECD

Initiative conjointe de l'OCDE et de l'Union européenne, financée principalement par l'UE

COMMISSION EUROPÉENNE

OCDE

Que signifie « Simplification administrative » ?

- Pour les responsables politiques : « Une hausse des investissements et de la croissance économique »
- Pour les administrateurs : « Promotion accélérée ! »
- Pour le personnel : « Moins de moyens ! »
- Pour les entreprises : « Quels services ? J'ignorais que ma société pouvait bénéficier de ces services publics !"
- Et si cela signifiait simplement : « Il faut améliorer la qualité des services publics ? »

© OECD

Exercice 1 : Quelle est votre définition de « qualité des services aux entreprises » ?

1) Présentez-vous et essayez d'apprendre un détail inhabituel concernant les autres participants!
2) Remémorez-vous une situation où vous n'avez pas apprécié la qualité du service. Expliquez pourquoi.
3) Donnez VOTRE propre définition de « qualité de service »

PARLEZ-EN AVEC LES PARTICIPANTS QUI ONT LE MÊME NUMÉRO QUE VOUS SUR LEUR CARTE

© OECD

Définitions de « qualité »

- « Conformité avec la spécification » : ingénierie et gestion des contrats (*Deming*)
- « Adéquation avec la finalité » : réalisation des objectifs sociaux et ceux de l'entreprise - analyse des systèmes (*Juran*)
- « Réalisation ou dépassement des attentes de la clientèle » : psychologie du consommateur (*PZB*)
- Créer un attachement émotionnel fort entre le client et le service – psychologie sociale (*Pirsig*)
- Professionnels et citoyens coproduisent des services publics plus performants et moins coûteux (*Elinor Ostrom*)

CHACUN DE CES POINTS EST DIGNE D'INTÉRÊT

© OECD

Combien de définitions de « qualité du service » sont en vigueur dans votre organisme ?

- **Y a-t-il UNE définition officielle de « qualité du service » dans votre organisme ?**
- **OU n'y a-t-il AUCUNE définition de « qualité du service » dans votre organisme ?**
- **OU y a-t-il PLUSIEURS définitions de « qualité du service » dans votre organisme ?**

QUEL EST LE PIRE :
AUCUNE ou TROIS définitions ?

© OECD

En résumé

La qualité de service est difficile à définir mais brille par son absence.

- Sans définition, on manque de termes pour étudier la qualité.
- Trop de définitions ne font que semer la confusion dans l'examen de la qualité.
- Il est préférable de convenir d'une définition unique au sein de l'organisation, d'étudier les procédures à suivre pour évaluer et garantir la qualité, puis d'exécuter les plans arrêtés et, si nécessaire, de revoir ultérieurement la définition.

© OECD

Exercice 2 : Que faites-vous pour améliorer la qualité des services aux entreprises dans votre organisme?

1) **Chaque participant décrit une initiative importante en faveur de la qualité que son organisme/pays a prise à l'intention des entreprises.**
2) **Le groupe énumère les principales forces et faiblesses de chacune de ces initiatives.**
3) **Le groupe identifie les initiatives susceptibles d'être appliquées dans d'autres pays.**

PARLEZ-EN AVEC LES PARTICIPANTS QUI ONT LE MÊME NUMÉRO QUE VOUS SUR LEUR CARTE.

© OECD